

Lounean konserniyhtiöiden eettinen ohjeisto	1
1. Arvot ohjaavat kaikkea tekemistämme	2
2. Noudatamme aina lakeja ja antamiamme sitoumuksia	2
3. Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja olemme vastuullinen työnantaja.....	2
4. Huolehdimme asiakas- ja henkilötietojen luottamuksellisesta käsittelystä	3
5. Kunnioitamme asiakkaidemme ja kumppaneidemme liikesalaisuuksia	3
6. Hankimme vastuullisesti ja edellytämme kumppaneiltamme vastuullista toimintaa	3
7. Emme hyväksy lahjontaa, korruptiota tai kiristystä.....	4
8. Huolehdimme aina tietoturvalisesta tavasta toimia	4
9. Verkkomme ja palveluidemme toimivuus on meille kunnia-asia	4
10. Ympäristövastuu ja ilmastotoimenpiteet ovat meille aidosti tärkeä asia	4
11. Työskentelytavoillamme rakennamme kestävää tulevaisuutta	5
12. Kilpailemme aina reilusti.....	5
13. Viestimme avoimesti ja noudatamme hyvää hallinnointikoodia.....	5
14. Kunnioitamme sisäpiirisäännöksiä.....	5
15. Tunnistamme ja vältämme eturistiriitatilanteet.....	5
16. Emme hyväksy rahanpesua.....	6
17. Puutemme epäkohtiin ja tarvittaessa ilmoitamme niistä.....	6

Lounean konserniyhtiöiden eettinen ohjeisto

Tässä toimintaohjeessa kuvataan tapaamme harjoittaa liiketoimintaa vastuullisella ja eettisellä tavalla. Ohjeisto on hyväksytty Lounea Oy:n hallituksessa 27.4.2023. Eettinen ohjeistomme perustuu Lounean arvoihin ja vastuullisuuteen, jotka ohjaavat Lounean jokapäiväistä toimintaa asiakkaidemme, kumppaneidemme sekä omistajiemme suuntaan sekä miten toimimme sisäisesti yhteisönä.

Koko toimintamme perustana on luottamus. Keskinäinen luottamus yrityksemme sisällä sekä meidän ja asiakkaidemme, kumppanien ja omistajiemme välillä. Luottamuksen olennaisena osana on vastuullisuus, joka on Lounealla strateginen asia ja istuu strategiamme ytimessä.

Eettisten ohjeiden tehtävänä on auttaa lounealaisia tekemään oikeita päätöksiä jokapäiväisessä työssämme. Jokaisen lounealaisen tulee tuntea ohjeisto ja toimia sen mukaisesti sekä puuttava ohjeistosta poikkeavaan toimintaan. Tämä on osa avointa kulttuuriamme.

Ettiset ohjeemme koostuvat 17 osiosta

1. Arvot ohjaavat kaikkea tekemistämme

Lounean arvot ovat:

- **Jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen**
- **Toimimme reilusti, välitämme aidosti**
- **Aktiivinen asenne ratkaisee**

Asiakas on Lounealla kaiken tekemisen keskiössä, siksi arvot ovat syntyneet tarpeesta johtaa asiakaskokemaa. Mitkään ohjeet eivät tuota haluamaamme mielikuvaa asiakkaillamme, elleimme toimi arvojemme mukaisesti. Siksi arvot on työstetty yhdessä henkilöstön kanssa. Samalla mietimme, miten toimimme keskenämme, koska sekin heijastuu lopulta asiakkaillamme. Tästä kokonaisuudesta olemme arvomme työstäneet.

Koska **jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen**, luomme jokaisella kontaktillamme mielikuvaa Louneasta. Tavoitteemme onkin luoda lisäarvoa asiakkaalle jo ensitapaamisesta lähtien. Arvostamme ja huomioimme asiakasta yksilönä.

Toimimme reilusti ja välitämme aidosti heijastaa sisäistä kulttuuriamme. Kohtelemme reilusti sekä asiakkaita että työkavereitamme. Pidämme annetut lupaukset ja laatuamme voi luottaa.

Asiakkaiden pitämisessä **aktiivinen asenne** usein **ratkaisee** asiakkaan pysymisen asiakkaana sekä tulemisen asiakkaaksi. Tiedotamme asiakkaitamme aktiivisesti tärkeistä asioista ja pyrimme luomaan lisäarvoa jokaisessa kohtaamisessa. Palvelumme ja toimintamme muutostilanteissa toimimme ja viestimme asiakkaan kanssa ennakoivasti. Hoidamme asiat ammattitaitoisesti ja viivyttämättä sekä käymme mielellämme asiakkaan luona tilanteen niin vaatiessa.

2. Noudatamme aina lakeja ja antamiamme sitoumuksia

- Meitä velvoittavien lakien ja säädösten noudattaminen on kaiken toimintamme lähtökohta.
- Yleisen liiketoimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi toimintaamme sääntelee erityislainsäädäntö, joka asettaa meille erityisiä vaatimuksia. Vaatimukset liittyvät esimerkiksi tietoturvaan ja -suojaan, verkkoinfraan, varautumiseen ja palvelujen käyttäjien oikeuksiin.
- Jokaisella Lounealaisella on velvollisuus tuntee omaa tehtävänsä koskeva keskeinen lainsäädäntö, tehdyt sitoumukset ja sisäinen ohjeistus sekä toimia niiden edellyttämällä tavalla. Perehdytysvaiheessa tulee varmistaa tehtäväkohtaisten velvoitteiden läpikäynti.

3. Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja olemme vastuullinen työnantaja

- Kunnioitamme ja tuemme ihmisoikeuksia ja tasa-arvoisuutta kaikessa tekemisessämme.

- Emme hyväksy minkäänlaista väkivaltaa, hyväksikäyttöä, kiusaamista tai häirintää.
- Emme hyväksy syrjintää sukupuolen, kansallisuuden tai etnisen alkuperän, iän, uskonnon, seksuaalisen suuntautumisen, poliittisten tai muiden näkemysten, yhteiskunnallisen aseman, perhesuhteiden tai muun henkilökohtaisen ominaisuuden perusteella.
- Noudatamme työnantajana kaikessa toiminnassamme yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoperiaatteita. Monimuotoisuus vahvistaa asiantuntijuuttamme ja edistää osaltaan yhdessä oppimista.
- Olemme jokainen osaltamme vastuussa työyhteisömme viihtyisyydestä ja turvallisuudesta. Jokaisella on oikeus tehdä työtä terveellisessä ja turvallisessa työympäristössä.
- Edistämme työhyvinvointia sekä työterveyttä ja -turvallisuutta hyvällä johtamisella ja työkaverista huolehtimalla.

4. Huolehdimme asiakas- ja henkilötietojen luottamuksellisesta käsittelystä

- Asiakastietojen, henkilötietojen sekä viestinnän luottamuksellisuus ja yksityisyyden suojaaminen on olennaista kaikissa toiminnoissamme.
- Noudatamme kaikessa henkilötietojen käsittelyssä soveltuvaa tietojensuojalainsäädäntöä.
- Kerromme henkilötietojen käsittelystä avoimesti, ja asiakkaillamme on asianmukaiset mahdollisuudet vaikuttaa niiden keräämiseen ja käyttöön.
- Käsittelemme tietoja ennalta määritellyjä tarkoituksia varten ja ainoastaan, jos työtehtävä siihen oikeuttaa.
- Jokainen lounealainen kunnioittaa yksityisyyden suojaa. Emme käsittele luvattomasti välitystietoja, luottamuksellisia tietoja ja välittämiemme viestien sisältöä.
- Seuraamme ja valvomme tietojen käsittelyä ja koulutamme säännöllisesti henkilöstöämme.
- Huolehdimme luottamuksellisuuden toteutumisesta myös yhteistyökumppaneidemme osalta. Selvitämme sopimuskumppaneidemme taustat ja turvallisen toiminnan.

5. Kunnioitamme asiakkaidemme ja kumppaneidemme liikesalaisuuksia

- Huolehdimme asiakkaidemme liikesalaisuuksien sekä viranomaisilta saatujen turvaluokiteltujen tietojen asianmukaisesta käsittelystä ja suojaamisesta.
- Emme käsittele tai luovuta liikesalaisuuksia omassa toiminnassamme tai sidosryhmille ohjeidemme vastaisesti.

6. Hankimme vastuullisesti ja edellytämme kumppaneiltamme vastuullista toimintaa

Noudatamme hankinnoissamme ja kumppanisopimuksissamme vastuullisen hankinnan toimintaperiaatteita:

- Noudatamme tehtyjä sopimuksia ja toimimme tasapuolisesti ja läpinäkyvästi

- Arvostamme innovatiivisia ja toimintaansa jatkuvasti kehittäviä kumppaneita ja toimittajia, joilla on hyväksyttävät arvot ja toimintaprosessit, mitattu korkea laatu, kyky saavuttaa sovitut tavoitteet ja jotka tuovat arvoa asiakkaillemme, henkilöstöllemme tai omistajillemme.
- Varmistamme kumppaneidemme ja toimittajiemme taustat ja turvallisuuden.
- Kiinnitämme huomiota erityisesti ihmisoikeuksiin ja olemme sitoutuneet siihen, että toiminnassamme ja hankintaketjussamme ei ole pakkotyötä eikä ihmiskauppaa

7. Emme hyväksy lahjontaa, korruptiota tai kiristystä

- Emme koskaan maksa, tarjoa, pyydä, vaadi tai ota vastaan lahjasta tai muuta oikeudetonta etua.
- Tarjotessamme tai vastaanottaessamme vieraanvaraisuutta tai lahjoja toimimme huolellisesti. Vain kohtuullinen ja tavanomainen lahja on hyväksyttävä. Emme koskaan anna tai ota vastaan lahjaksi rahaa tai mitään siihen rinnastettavaa.
- Hankintaprosessissa mukana oleva henkilö ei osallistu tarjouskilpailun aikana kilpailussa mukana olevien toimittajien asiakastilaisuuksiin.

8. Huolehdimme aina tietoturvalisesta tavasta toimia

- Tietoturallinen toiminta koostuu tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden varmistamisesta sekä palvelujen ja verkkojen tietoturvasta.
- Tietoturvasta ja tietoturvalisista työskentelytavoista huolehtiminen on jokaisen lounalaisen vastuulla.
- Keskeisiä keinojamme tietoturvan toteuttamiselle ovat vastuullinen toiminta, ajantasaiset järjestelmät, tietoturvaosaaminen, säännölliset koulutukset, sisäisen ohjeistuksen noudattaminen, tietojen luokittelu, tehtävään liittyvät käyttöoikeudet sekä tiedonkäsittelytapauhtumien seuranta.
- Seuraamme myös tietoturvaohjeita ja -poikkeamia ja ilmoitamme niistä ohjeidemme ja soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

9. Verkkomme ja palveluidemme toimivuus on meille kunnia-asia

- Tavoitteenamme on verkkomme ja palvelujemme toimivuus 99,999% tasolla
- Tuottamamme palvelut ovat merkittäviä asiakkaidemme ja yhteiskunnan toiminnan ja hyvinvoinnin kannalta. Tästä syystä kiinnitämme erityistä huomiota palvelujemme ja verkkomme jatkuvuuteen ja toimintavarmuuteen yhteistyössä asiakkaidemme ja viranomaisten kanssa.

10. Ympäristövastuu ja ilmastotoimenpiteet ovat meille aidosti tärkeä asia

- Tarjoamme asiakkaillemme kestäviä ja ympäristöystävällisiä digitaalisia palveluita ja toimimme itse mahdollisimman ilmastotehokkaasti.
- Olemme asettaneet itsellemme tavoitteet oman hiilijalanjälkemme pienentämiseksi.
- Tehokas ja turvallinen kierrätys on jokaisen lounalaisen arkipäivää, lisäksi huolehdimme palveluntarjoajana käytettyjen laitteiden kierrätyksestä.

11. Työskentelytavoillamme rakennamme kestäväää tulevaisuutta

- Digitalisaation avulla vaikutamme työmme sisältöön, tapaamme tehdä töitä, työvälineisiin ja -ympäristöön sekä johtamiseen.
- Hyödynnämme virtuaalisen osallistumisen ratkaisuja ja liikkuvan työn mahdollisuuksia. Joustotyö on käytössä laajasti ja työskentelytilamme ovat moderneja monitilatoimistoja
- Työelämän taitovaatimuksina tämä edellyttää luottamusta ja avointa vuorovaikutusta sekä johtamiselta selkeitä tavoitteita.

12. Kilpailemme aina reilusti

- Kilpailijoiden välinen yhteistyö on lähtökohtaisesti kiellettyä.
- Lounea toimii markkinoilla eri rooleissa ja joissain tilanteissa yhteistyö kilpailijoiden kanssa voi olla sallittua.
 - Emme hyväksy kilpailijoiden välistä kiellettyä yhteistyötä emmekä keskustele kilpailijoidemme kanssa hinnoista, tuotteistuksista, tulevaisuuden suunnitelmista tai muista liikesalaisuuksista.
 - Vältämme myös turhia yhteydenottoja kilpailijoiden kanssa. Kilpailijoita tavatessamme käsittelemme vain sallittuja asioita.

13. Viestimme avoimesti ja noudatamme hyvää hallinnointikoodia

- Viestimme kaikkien sidosryhmiemme kanssa avoimesti, tasapuolisesti ja ajantasaisesti hyvän hallintokoodin periaatteita noudattaen.
- Talous- ja sijoittajaviestinnän periaatteet on määritelty tarkemmin Lounean Tiedonantopolitiikassa.
- Viestimme aktiivisesti ja monikanavaisesti palveluistamme ja toiminnastamme. Käydessämme dialogia sidosryhmiemme kanssa sosiaalisessa mediassa noudatamme hyviä tapoja sekä sisäistä ohjeistustamme.

14. Kunnioitamme sisäpiirisäännöksiä

- Noudatamme sisäpiirisäännöksiä ostaessamme, myydessämme tai muutoin käydessämme kauppaa Lounean osakkeilla.
- Käsittelemme luottamuksellisesti sisäpiirintietoa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tilinpäätös ja tulostiedot, olennaiset muutokset liittymämäärissä, merkittävät yritysjärjestelyt tai rakennemuutokset.

15. Tunnistamme ja vältämme eturistiriitatilanteet

- Olemme sitoutuneet vastuulliseen liiketoimintatapaan ja vältämme eturistiriitoja.
- Eturistiriita on tilanne, jossa henkilö joutuu tekemään valinnan työhön liittyvien velvollisuuksien ja henkilökohtaisten etujen välillä. Myös sellaisia tilanteita, joiden voidaan olettaa aiheuttavan ristiriitoja, tulee välttää.
- Eturistiriidan saattaa aiheuttaa esimerkiksi lahjoitus, sponsorointi tai merkittävä sopimus.

- Vaikka sopimus olisi yhtiön etujen mukainen, voi eturistiriita syntyä tilanteessa, jossa sopimus tehdään henkilön lähipiirin kuten perheenjäsenen tai muiden läheisten kanssa.
- Ilmoitamme mahdollisesta sivutyöstä tai yritystoiminnasta esimiehellemme. Työnantaja voi näin arvioida, aiheutuuko työstä haittaa varsinaiselle työlle tai onko kyseessä esimerkiksi kilpailutilanteesta johtuva kielletty sivutyö.

16. Emme hyväksy rahanpesua

- Osallistumme osaltamme rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen käytettävissä olevin keinoin.
- Rahanpesuun liittyy epäily varojen laillisesta alkuperästä, kun taas terrorismin rahoittaminen voi tapahtua laillisesti hankituilla varoilla, jolloin epäily kohdistuu varojen käyttötarkoitukseen.

17. Puutemme epäkohtiin ja tarvittaessa ilmoitamme niistä

- Yleisten toimintaperiaatteiden noudattaminen ja niiden toteutumisen edistäminen kuuluu meille jokaiselle.
- Esimiesten vastuulla on varmistaa niiden toteutuminen omassa ryhmässään.
- Jokaisen lounealaisen tulee ilmoittaa välittömästi, jos epäilee tai tietää toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta.
- Lounealaiset voivat kysyä neuvoa tai tehdä ilmoituksen toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta omalle esimiehelle tai HR:lle, turvallisuusjohtajalle tai talousjohtajalle.
- Lounealaiset, Lounean kumppanit ja muut yhtiön sidosryhmät voivat ilmoittaa Lounean yleisten toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta myös anonyymin ilmoituskanavan (whistleblowing) kautta, joka löytyy Lounean kotisivuilta osoitteesta <https://lounea.fi/lounea/yritys-lounea/vastuullisuus/whistleblowing-ilmoituskanava> Kaikkiin yhteydenottoihin suhtaudutaan vakavasti ja ne käsitellään luottamuksellisesti.